

第1回鶴岡市地域共生社会推進委員会 (会議概要)

- 日 時 令和8年7月23日(木)10時00分から11時40分
- 会 場 鶴岡市役所別棟2号館第21.22.23号会議室
- 出席委員 伊藤しおり委員、伊藤博委員、岩崎幸次郎委員、
遠藤貴恵委員、柿崎裕委員、鎌田博子委員、小関久恵委員、
佐藤公力委員、菅原健史委員、墨井則枝委員、成田勇委員、
瀬尾利加子委員、土田裕道委員、増田康平委員
- 欠席委員 山本久喜委員
- アドバイザー 特定非営利法人日本地域福祉研究所 理事長 宮城 孝
特定非営利法人日本地域福祉研究所 理事 大石剛史(欠席)
- オブザーバー 鶴岡市社会福祉協議会地域福祉課長 佐藤律子
健楽園地域包括支援センター所長 澁谷玲子
- 事務局 健康福祉部長(兼)地域包括ケア推進監 菅原青、
地域包括ケア推進課長 帶谷友洋、長寿介護課長 石井美喜、
地域包括ケア推進課長補佐 伊藤佳奈子、同課課長補佐 佐藤正
同課主査 大川美紀子、同課地域包括ケア推進専門員 井上まき、
同課地域包括ケア推進専門員 上野和範、同課専門員 高橋宏知
同課専門員 白井香帆、同課主任 星川芽舞
同課主事 和田晶、同課第1層生活支援コーディネーター 佐久間由希
- 傍 聴 者 2人
- 公開・非公開の別 公開

○ 会議概要

- 1 開 会
- 2 委嘱状の交付
- 3 あいさつ
菅原健康福祉部長
- 4 委員の紹介
- 5 委員長・副委員長の選出
小関委員長あいさつ
- 6 説明
 - ・鶴岡市地域福祉計画の概要について
事務局より、資料1に基づいて説明。
- 7 協議

(1) 鶴岡市における福祉総合相談窓口の設置について

- ・事務局より、資料2、資料2-1、資料2-2に基づいて説明。
- ・日本地域福祉研究所 宮城孝 理事長より、当日資料に基づいて説明。

(各委員より発言)

○委員

宮城先生に伺うが、全国各地で福祉総合相談窓口があるようだが、窓口の体制については、全国共通の方向性になるのか、それとも地域による特性が出るものなのか。

→宮城先生

特に画一的なありようはないと考えている。ただし、私が優先すべきと考えることは、行政内部での連携であり、専門性の蓄積である。複合的な課題について、児童、障害、高齢、生活困窮、これがしっかり横に連携するシステムを作る。これについては全国共通だと考えている。また、専門資格を持った人の配置や、窓口の設置場所、相談に対する地域の風土や世代など、そのあたりに力をいれていく必要がある。

○委員

すでに酒田市には福祉総合相談窓口があるようだが、この鶴岡市にあるいわゆる総合相談窓口などの既存の相談窓口がこれからどうなるのか。そのまま機能として残るのか、あるいは統合されていくのか、この辺の道筋を教えていただきたい。

→事務局

どこか一か所に全ての窓口を集約するといったことは考えていない。従前の相談窓口は残しつつ、この相談窓口に行けばなんでも相談を受けてもらえるといったような窓口を設置したいと考えている。

○委員

相談者が最初に相談する窓口が総合相談窓口ではないかと思う。そこに従来の窓口がどう絡んでくるのか。酒田市の窓口なども参考にしながら勉強していくことも必要と思う。

→委員長

窓口がありすぎても、どこに行けばよいか迷ってしまうこともあるだろうし、難しい点でもあるかと思う。

○委員

地域福祉計画についてすべて目を通したわけではないが、痒いところに手が届いている計画という感想を持っている。相談窓口についての行政相談で一番の問題は、「この件はあちらの部署です」「こちらの件は別の部署です」と案内され、その都度、担当部署が変わるたびに最初から事情を説明し直さなければならないことがあるという点である。地域包括支援センターであれ、総合相談窓口であれ、ちゃんと全部相談に乗りますというシステムが重要だと思う。

○委員

資料２－１に様々な相談窓口の電話番号が記載してあるが、電話相談する方は、時間があり、

かつ自分が悩んでいることを自覚している方になる。課題を抱えている状態だが、課題を抱えていることを自覚していない方や、話をするのが苦手な方、電話が怖い方など様々な方がいると思うので、相談をするための経路も多様であった方がいいと思う。例えば LINE 相談や QR コードを読み込んで相談できるツールが考えられるが、このツールを使うと受け手側も専門分野に振り分けが容易になるのではないだろうか。

→委員長

相談の入り口のバリエーションなど、若い人に対しても LINE などのツールは有効だと思う。

○委員

どこに相談したらいいかわからない、相談したけど、あちこちたらい回しにされたというケースはどの民生委員さんも感じていると思う。地域包括支援センターとか市社協のコミュニティソーシャルワーカーの方を中心に、様々な課題を抱えている方の事例を提供していただきながら定例会を開催しているが、地域の中のすべての方に目が行き届いていないのが現状。福祉総合相談窓口は大変ありがたい窓口だとは思いますが、担当者は2年や3年で異動するのではなく、専門の方を長期に渡って配置して欲しい。また、手話で意思疎通をされる方もいるので、そのあたりの配慮も積極的に行って欲しい。設置場所については一つでよいと思うが、その窓口で相談すればよいとわかる明るいイメージの窓口を作っていただきたい。

○委員

資料2-1について、令和6年度に実施した鶴岡市の福祉ニーズに関するアンケート調査で、「福祉に関する総合相談体制の充実が重要」とあるが、どのようなアンケート内容なのかにより、重要と捉える意味合いが変わると思う。また、本人以外の方が気付いてあげるという必要があるので、アウトリーチが大事になると思う。

資料2-2について、これが最も重要と考えるが、旧市内は1,500件ほどの相談とある。資料2-1においては、庁舎エリアがすでにワンストップによる相談支援体制が整備されているとあるので、地域庁舎の体制を参考にするべきである。自ら相談できない方や孤立している方、問題に気が付いていない方にどれだけ気づけるかが大切だと思う。この辺りは地域庁舎ではどう対応しているのか、アウトリーチの方法を聞いてみるのが良いと思う。

また、相談窓口として一つの窓口に行けばよいということもあると思うが、逆に相談しにくくなるケースもあるので、出張相談窓口など、月一回は別の場所で相談を受けたりすることで、心理的なハードルを下げられるのではないか。

○委員

家族などが精神疾患を発症した時に相談する場合、行政に相談することは怖いと感じる。また、相談したとしても、解決につながるような支援をしてくれるのか不安を感じてしまう。福祉の総合相談窓口を作るということは大変ありがたいが、窓口の名称が固いと、ここの相談窓口で相談して助けてくれるのかと不安がぬぐえない部分がある。優しく感じるような、「なんでも相談窓口」や「断らない相談窓口」など、ここに相談すれば、適切な機関につなげてくれる、安心できるというイメージが欲しい。また、窓口で相談した場合も、たらい回しにせず、市の関係機関に加え、

保健所や警察署、病院などと幅広く連携して、きちんとつなげることができるようにして欲しい。

資料２－１に電話番号一覧がありますが、障害者家族の困りごとはどこに相談してよいかは分からない。福祉課なのか、地域包括ケア推進課なのか、健康課なのか、具体的に対応する相談内容を発信して欲しい。

→委員長

皆様から貴重なご意見をいただいた。福祉総合相談窓口の設置については、今年度から検討を重ね、今日はスタートということで引き続きご意見をいただきたいと思います。

(２) 高齢者を対象とした住民主体による移動支援グループの創出について

事務局より、資料３、資料３－１、資料３－２に基づいて説明。

(各委員より発言)

○委員

資料３について、現状に「足の問題」という表現がある。表現に配慮が必要と感じる。また、活動団体に対して補助金を出しているが、本気で住民の方々の移送を考えた時に、果たしてこういうボランティア的な考え方をお願いするだけでいいのかという気がする。業務としてしていただくという視点も必要と思う。

○委員

私も高齢者の方の移動支援というところに興味があるが、なかなか難しい問題と思い、いろんな方のお話を聞いている。居住する地域で移動支援を始めたいと考えている方もいるが、日中手が空いている人は高齢者ばかりで難しい現状にある。また、医療機関受診のための支援には５時間ほど拘束されてしまう。有償となるとさらにハードルは上がるというケースがあるが、ボランティアではなく、業務として、若い方が地域のために自分の力を役立てることにプラスして賃金が発生するような仕組みがあればいいと思う。

行政としては、お金の支援だけでなく、活動を考えている団体の悩み事を一緒に考えるような仕組みが必要だと思う。

○委員

移動についてはかなり重要であると考え、現在は近所の方々に連れて行ってもらっている方もいる。ただ、その代償として、タクシー代より高いお金を支払ったり、様々な物品を渡したりして負担になっている方が少なからずいる。移動支援の創出はお願いしたい。

また、一人で通院できる方は問題ないが、誰かが付き添って医師の話を聞く必要がある方もいる。そういった部分も、支援者が付き添って医師の話を聞くような体制づくりの必要性を感じている。

○委員

私が在住する町内においても移動手段が無いために発生している事故が発生しており関心を持っている。昨年度開催された移動支援についての講座にも参加している。その上で、地域に移動

支援団体を増やすためにはどのような取組が必要かという課題に違和感がある。資料3で紹介されている団体は新設されたばかりなので、まずはこの団体の登録者や協力者を増やすことが必要と思う。また、このような活動をしていることを、支援が必要な方に伝わっていないと増えようがないため、このような活動の周知が必要と思う。

一方で自分が立ち上げられるかという、決して楽な事ではないと思うので、様々な団体が乱立するよりは、全市的な大きな組織が立ち上がればよいと思っている。

○委員

福祉有償運送協議会に出席しているが、有償運送事業者が活動している日中しか予約が取れない状況にある。鶴岡市では、夜間に病院へ搬送された方に対するタクシー運行の実証実験が始まるが、ボランティアによる移動も重要なことだと思う。一方で、移動には燃料代も人件費も発生することを考えれば、最後には対価になるのかと思う。車両のことや保険のこともあるので、数年かかると思うが、長い目で見るのであれば市の方でも予算化して欲しい。

○委員

移動支援について、高齢者を対象にしている部分に引っかかりを感じる。障害者の移動に関する課題も多いと感じている。通院したくてもできない方がかなりいる。障害者についても入れていただきたい。また、移動については、交通事故や降車の際の転倒による怪我などを含め、プロの運送事業者任せにすべきではないかと思う。市の方でも予算化していただければと思う。

○委員

課題として、担い手がいなかったり、持続的な運営費の確保が困難な状況の中で、どのように団体を増やせばいいのか。委員の話があったように、ボランティア活動中に事故が発生した場合はどうするのか。やはりプロの運送事業者任せにすべきではないかと思う。そのような体制が難しいのであれば、移動支援を請け負ってくれる個人に対して、何かしらのメリット、例えば支援者には、市が免許取得費用の補助を出すとかメリットが必要ではないか。

○委員

このような移動支援ボランティアは白タク行為には当たらないのか。

→事務局

生活支援や見守りサポートを伴う暮らしの中での移動支援という部分においては許可されている。運営団体につきましても、皆さんに理解していただいた上で活動している。

○委員

委員の皆様からご意見を伺い、プロの運送事業者をお願いすべきという意見が多かったように思う。過去に開催された地域ケア推進会議にも参加しているが、鶴岡市では、プロの運送事業者をお願いすることが困難な現状にある。プロをお願いすることが最良であることは理解できるが、それがかなわない現状を受け止めて、前向きに移動支援について検討する必要がある。

○委員

資料3に地縁組織とあるが、これは町内会や自治会なのか。

→事務局

その通りです。

○委員

この自治会、町内会あたりでそういう活動をする取組、事例が出ることにについて本当に期待をしている。自治会長をしていた際に福祉部会を組織に入れたが、その目的は民生委員を孤立させない、自治会全体で民生委員を支える体制をつくりのため。すべての自治会で同じような取組ができるわけではないが、よい事例を広める取組も必要だと思う。市の経済的な支援も必要だが、支援の取組を起こすための対応も必要な事だと思う。

また、団体によるボランティア活動も重要である一方で、自治会や町内会が主体となった移動支援団体を作って欲しいと思う。

○委員

私も両手を挙げてお願いしたいと思う。どこの自治会、町内会においても福祉協力員、見守り隊などの福祉の分野の人員が不足している。その中で、自治会などのコミュニティの中で見守りできるような窓口があったらいいと思う。また、冬になれば除雪などの問題もある。同じようなケースが出ており、それに対して自治会や町内会でも動くわけだが、それと同じような形で、買い物や移動についても考えていければと思う。先ほどから話に出ているが、万が一事故に遭った場合の対応もお願いしたい。また、ボランティアで買い物や移動支援してくださる方に対しての配慮をもう少ししていただければと思う。行政でももう少し組織的なものを作り、企業と連携していくべきと考える。

○委員長

本日の協議内容についての今後の進め方等、事務局ではどのように考えているか。

→事務局

いただいた意見をもとに内部でも検討し、年度内に2回目の委員会を開催しますので、その場で検討の結果をお伝えする。また、ご発言が足りなかった委員がいれば事務局までお願いします。

8 総括

○宮城孝アドバイザー

これから本当に変化の激しい時代になる。市民と行政がこのような場でコミュニケーションを取りながら、ニーズに沿った施策や事業を推進する必要がある。法政大学がある相原地区でもデマンド交通を始めたが成功していない。

高齢者は色々な場所に行っている。しかし、運転ボランティアは増えていないし、高齢化もしている。フランスの文献を読んでいるが、公共交通が整っていることによって過疎化していないと考えている。市民の善意だけに頼ることには限界があるとも考えている。きちんと事業化して、

対価ももらえるような形が大事になるのだと思う。例えば、社会福祉法人とか学校法人とかの送迎バスを拡大して買い物バスツアーをしているところもある。課題を把握して、将来的な予測も踏まえて行う必要もある。また、高齢者だけでなく障害者の方も移動に問題を抱えているというお話があったが、確かにそのとおりである。一人ひとり違うニーズをしっかりと押さえ、施策に生かす必要がある。

9 その他

○瀬尾委員から、7月28日に開催する地域医療市民勉強会のご紹介。

10 閉会